

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Kirstinehaven

Oktober 2020




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

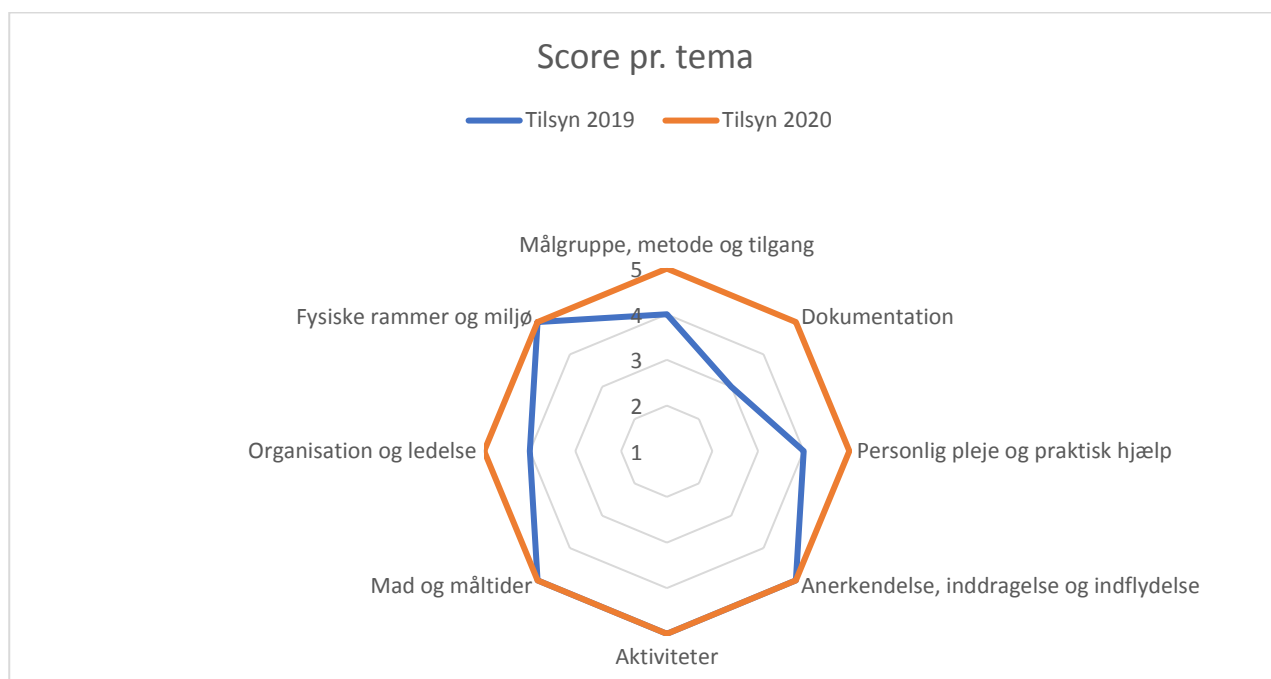
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Kirstinehaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Kirstinehaven er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår yderst reflekterede, engagerede og med et højt fagligt niveau.

Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer og dokumentationsgennemgang, som foretaget i forbindelse med tilsynet.

1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det hvilken score plejecentret har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at plejecentret lever op til de indikatorer, som er tilknyttet det pågældende tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



Det særlige fokusområde, Magtanvendelse, vurderes at være opfyldt i høj grad.

1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler, at ledelsen overvejer at skabe tilbagevendende anledninger til at drøfte magtanvendelsesregler, dilemmaer og gråzonetilfælde.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at øge kvaliteten af dokumentationen. Det kan konstateres, at der er arbejdet relevant med dette.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret Kirstinehaven samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som i høj grad består af beboere med demens.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder Demensrejseholdets metoder. Det har givet medarbejderne et fælles sprog, som alle er med på. Det er ifølge medarbejderne meget afgørende for kvaliteten af plejen og dermed beboernes trivsel.</p> <p>Der holdes beboerkonferencer ugentligt, skiftevis på de tre etager. Medarbejderne oplever, at det giver mulighed for fordybelse og en god struktur, som styrker indsatserne. De har fokus på, at alle beboere kommer på en beboerkonference, selv om beboere med komplekse problemstillinger prioriteres.</p> <p>Et andet væsentligt redskab, som benyttes i stigende grad, er adfærdsskemaer. Registreringerne styrker den faglige analyse og bruges som input til sparring med demenskoordinator eller på beboerkonference.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for den rehabiliterende tilgang og hvordan de har fokus på at understøtte beboernes ressourcer og vedligeholdelse af kompetencer.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes meget målrettet med dokumentation. Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede, fyldestgørende og retvisende. I to af de tre eksempler på dokumentation, som tilsynet har gennemgået, er der endvidere udarbejdet udførlige socialpædagogiske handleplaner.</p> <p>Tilsynet finder flere rigtig gode eksempler på fyldestgørende handlingsanvisninger, knyttet op på tilstande</p>	

<p>og indsatsmål.</p> <p>Tilsynet finder flere eksempler på observationerne, der viser, at medarbejderne forstår og kender til beboernes udfordringer og behov, samt iværksætter relevante handlinger, der understøtter beboernes trivsel.</p> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere er der et godt samarbejde omkring dokumentationsarbejdet, hvor man kan få hjælp og sparring af udviklingssygeplejerske og kolleger. Man trækker løbende på centrale ressourcepersoner for at være opdateret på alle relevante funktioner.</p> <p>Ledelsen vurderer, at dokumentationen i pressede perioder nedprioriteres lidt. Dette kan dog ikke aflæses af de gennemgåede eksempler.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg. Det gøres bl.a. gennem beboerkonferencer og triagering, som i princippet foregår i alle vagtlag, da det er den måde, man kommunikerer og overdrager information på.</p> <p>Medarbejderne fremhæver fordelene ved at have en huslæge tilknyttet, som løbende gennemgår beboerne.</p> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere er der et særligt fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner, bl.a. gennemføres der aktuelt undervisning, som omfatter fokus på håndhygiejne, bleer, mv. I dokumentationen er der fokus på registrering af toiletbesøg.</p> <p>De beboere og pårørende, som tilsynet taler med, giver udtryk for, at de generelt er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til beboernes behov. Personalet opleves som søde, rare og imødekommende. Der er sjældent nye medarbejdere på arbejde, hvilket giver ro og forudsigelighed</p> <p>En beboer udtrykker taknemlighed over, at hans kone må komme i boligen, selv om corona blomstrer op igen.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de i meget høj grad bliver medinddraget og har indflydelse på eget liv. De oplever at blive set, hørt og mødt i øjenhøjde. En beboer er glad for hyggelige snakke med personalet, der giver sig god tid. En pårørende er taknemlig for, at personalet sender hende sms'er med billeder af hendes far.</p> <p>Der kan observeres en god omgangstone og kommunikation. Tilsynet observerer flere gode eksempler på, at personalet taler til beboerne i en anerkende, kærlig og positiv tone. I opholdsstuen bliver alle beboerne hilst på af personalet. De bliver spurgt om, om de har sovet godt og får en sludder om vejret.</p> <p>Der er en rolig og afslappet stemning i køkkenerne. Beboerne sidder stille over en kop kaffe, nogle blunder lidt, mens andre læser eller strikker. Medarbejderne redegør relevant for, at roen er et tegn på, at de er lykkedes med at gennemføre morgenplejen på en god måde.</p> <p>Ifølge ledelsen er der aktuelt et stort fokus på forråelse i Ballerup Kommune. Der har derfor været gennemført undervisning omkring dette fra den centrale HR afdeling.</p>	

Medarbejderne kan relevant redegøre for, hvordan de søger at inddrage beboerne i alle aspekter af livet på plejecenteret. Det gælder fx ved at arbejde rehabiliterende i plejen og ved at forsøge at skabe medejerskab omkring de sociale aktiviteter og praktiske opgaver.

Corona-restriktionerne har for nogle pårørende været meget svære at håndtere og acceptere. Ledelsen redegør relevant for hvordan de pårørende mødes, bl.a. med omsorgssamtaler.

Tema 5. Aktiviteter

Score 5

Beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen. Medarbejderne har generelt haft tid til at lave mindre aktiviteter på afdelingerne. Derudover har der været forskellige former for musikalsk underholdning i haven i løbet af forår og sommeren. Medarbejderne selv sang i en periode fællessang i haven en gang om ugen, til glæde for både Kirstinehavens beboere og borgere i den omkringliggende beboelse.

Der er igen lidt aktiviteter i caféen for plejecenterets beboere, ligesom der er afdelingsvise fester. Både beboere og pårørende giver udtryk for, at de er glade for dette.

De midler, som blev givet til aktiviteter, er bl.a. brugt på at indkøbe grill til afdelingerne og til at holde brunch med mad udefra.

Medarbejderne fremhæver aktivitetsmedarbejderen som meget dygtig til at tilbyde relevante aktiviteter. Det at hun nu kommer rundt på etagerne, betyder at hun får blik for nogle af de beboere, som ikke tidligere deltog i arrangementer i caféen, men som har glæde af 1-1 aktiviteter.

Tilsynet kan observere aktivitetsmedarbejderen i en afdeling trøster en beboer og motiverer denne til at gå med en tur rundt på gangene for at ende i køkkenet. Beboeren bliver tydeligt glad og oplivet af samværet.

Tema 6. Mad og måltider

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.

Måltiderne er ifølge medarbejderne højt prioriteret. Ofte sidder man længe over maden, op til et par timer, og slutter af med kaffe og et par sange. Medarbejderne spiser deres frokost sammen med beboerne og oplever, at der falder en behagelig ro over både beboere og medarbejdere, når de sidder sammen. Man får som regel nogle gode snakke over maden og der er plads til hygge og spontanitet.

I weekenderne er der altid hjemmebag og der gøres lidt ekstra ud af morgenmaden.

Beboere og pårørende udtrykker stor tilfredshed med maden, som smager godt. En beboer ønsker sig dog mere grønt og mindre kød. En beboer spiser ikke ris eller pasta, hvilket efter en samtale med diætist er imødekommet af Køkken Ballerup

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den ernæring, de har behov for.

Tema 7. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse.

Coronasituationen har ifølge både medarbejdere og ledelse givet et stort sammenhold i huset. Det blev tidligt fravalgt at bruge eksterne vikarer og medarbejderne dækker ind for hinanden sammen med de faste afløsere. Det opleves dog som tiltagende hårdt, fordi perioden nu har været så længe og det er svært at se, hvornår det ændres.

Medarbejderne fremhæver, at der er indført faste telefontider, hvor pårørende kan ringe. Det opleves som en stor fordel, da medarbejderne dermed ikke bliver forstyrret af telefonopkald under morgenplejen.

Der har gennem hele perioden været godt styr på instrukser, værnemidler mv. Alle instrukser omskrives, så medarbejderne bliver orienteret om essensen.

Medarbejderne giver udtryk for at de er meget tilfredse med det interne samarbejde, både med ledelse og kolleger. At det er lille hus betyder, at alle kender hinanden. De er gode til at bruge hinanden på tværs, fx hvis man har behov for særlige kompetencer.

Ifølge medarbejderne giver det at have elever løbende anledning til faglig udvikling. Det er sundt at skulle begrunde sine faglige overvejelser.

Medarbejderne ønsker sig et bedre samarbejde med bl.a. gerotopsykiatrien, som ikke altid inddrager medarbejderne eller informerer om ny medicin mv.

De pårørende er generelt tilfredse med ledelsen. En pårørende har dog klaget over opbevaring af flere kasser bleer i beboerens lejlighed. Ifølge ledelsen er der tilbudt flere forskellige løsninger på problematikken.

Ledelsen får stor ros for håndteringen af corona-situationen. De pårørende oplever, at besøgstellet fungerer nogenlunde for nogle beboere og at der har været fleksibilitet omkring besøgstiden.

En pårørende ønsker, at den mail, de får tilsendt, bliver printet ud og ligger i beboernes lejlighed. På den måde kan de pårørende tale med beboerne om de ting, der rører sig på plejecenteret.

Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer generelt understøtter beboernes trivsel. Beboerne er tilfredse med deres boligerne og fællesarealerne. Haven indbyder til små gåture og altanerne til hygge udendørs.

Der er netop påbegyndt renovation af altan på 2. sal med en tagløsning til at skygge for solen om sommeren. Dette har været et stort ønske længe.

Tema 9. Magtanvendelse (særligt fokusområde)

Score 4

Afdelingslederne har fået en overordnet introduktion til de nye magtanvendelsesregler og det er planlagt, at demenskoordinatorerne skal undervise på et senere tidspunkt.

En af sygeplejerskerne i Kirstinehaven sidder med i en gruppe om magtanvendelse. Der er således gode muligheder for at få sparring for medarbejderne, når det er aktuelt.

Ifølge ledelse og medarbejdere er der fortsat udfordringer med beboere, som kan reagere udadvendt. Aktuelt er der flere arbejdsskader på en afdeling. Der har bl.a. været igangsat et Marte Meo forløb, som dog blev afbrudt af corona. Medarbejderne oplever, at de har fået god læring af det trods afbrydelsen.

I forlængelse af forløbet med Demensrejseholdet er kontakt-øer implementeret hos flere beboere. Flere beboere har en kontakt-ø i hver vagt. Medarbejdere og ledelse oplever, at disse har meget stor effekt for forebyggelse af udadreagerende adfærd. Medarbejderne er samtidigt glade for, at det arbejde, som ligger i kontakt-øen, nu er anerkendt og en egentlig ydelse.

Det er ledelsens vurdering, at der ofte er drøftelse af konkrete episoder. Tilsynet vurderer, at det vil være relevant at skabe tilbagevendende anledninger til at drøfte magtanvendelsesregler, dilemmaer og gråzonetilfælde.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 28. oktober 2020 kl. 8.30-12.
Deltagere i interviews
Plejecenterleder Birgitte Züricho To afdelingsledere Tre medarbejdere, heraf en sygeplejerske og to assistenter Fire beboere og tre pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk